産業構造審議会第２回消費経済部会　議事要旨

日　時：平成１５年　９月　３日（水）１４：００～１６：００
場　所：経済産業省本館第２特別会議室
出席者：後掲
議　題：・消費者政策小委員会報告について
　　・特定商取引小委員会の設置について

　事務方より、産業構造審議会消費経済部会消費者政策小委員会報告「消費者政策の実効強化へ向けて」、及び特定商取引小委員会の設置についての説明があり、その後委員より以下のような発言があった。
　その後、消費者政策小委員会報告、特定商取引小委員会の設置の両議題について部会の了承がなされ、特定商取引小委員会委員長には野村豊弘氏が指名された。（［　］は事務方の応答）

○　これからは企業と消費者との関係というのが非常に重要であるが、実際には、法律の対象にならないような問題がたくさんある。例えば、消費者がほとんど取扱説明書を読んでいないということがある。特に最近は記載すべきことがたくさんあるから大変だが、注意書をよく読んでくださいというのを、何らかの形で行政レベルで取り上げていただきたい。

○　書いてあることがあまりにも多すぎると、その商品が使えないと思ってしまうくらい注意書が多い商品が結構ある。事業者の責任逃れ的な表示は省いて、本当に注意を喚起するような説明書ならびに本体表示のあり方の研究が必要である。

○　たくさん記載があって読みきれない、というのは確かだと思うが、消費者からすると、本当に書いてほしいことが書かれていないという面もある。例えば、どれくらい使ったらどれくらい消耗するとか、製品を使用する上で何か具体的に注意をできるような情報がほしい。そういう記述があれば、もうちょっと丁寧に使うとか、自分の使い方に合わないから製品を買わないとか、高くても永く使えるものを買おうとか、選択できる場合があるのではないか。

○　行政だけでなく、消費者団体の消費者啓蒙等を積極的にしていかないと消費者もわからないので、消費者団体の側の提案も大事。

○　日本には、「どうしてはいけない」という注意表示はたくさんあるが、「どうすればどういうことになる」という警告表示は少ない。これからは警告

表示がもっと必要ではないか。

○　企業側で製品を出す時に、消費者ならどういう風に使うかとかそういうことを考えるというプロセスに参加しているのか。消費者は、専門家とは感覚が大きく違っていて、専門家では考えられないような使い方をして事故につながることも多いが、そのようなことについて、最終的に製品になる前に、企業側が考える機会があるのか。

○　生活用品の品質表示法の改正では、行政側と関連する工業会、さらには消費者にも働きかけて行った。しかし警告表示の方は、品質表示法では踏み込んでいない。消費者団体からも、役所にどんどん主張をしていった方がよい。行政の工業会への影響力は強く、そのコーディネーター的役割は重要なのである。

［確かに製品安全分野の事故では消費者の誤使用に基づくものも多いので、製品評価技術基盤機構の情報提供等（特記ニュース等）もやっているので、誤使用の多い分野の注意喚起等に取り組んでいきたい。］

○　特商法の検討の小委員会を作るということは大変結構なことで、賛成する。最近は、次々と法改正を行っても消費者トラブルの絶対数はどんどん増えており、引き続き対策をお願いしたい。特に、ルールの整備と執行の強化は車の両輪であるので、双方ともに努めてほしい。
　内閣府の国民生活審議会報告書「２１世紀の消費者政策のあり方について」の中で、指定商品・指定役務制のあり方について早急に検討すべき、となっており、特定商取引小委員会の検討事項にも加えていただきたい。
　また、ＩＴ等デジタルコンテンツに関しても、幅広くて難しいかとは思うが、検討してもらいたい。

［苦情件数の増加には、特定商取引法でカバーできる取引が増加しているという要素と、より悪質な行為が行われているという要素という二つの原因があるのではないかと思っているが、いずれにせよ実態に合わせてルールを見直していく必要がある。執行とルールが車の両輪であるというのは全くその通りで、実際に取り組んでいるが、予算人員の制約等があるので、一生懸命やる中で、今回の小委員会の宿題である民事ルールの強化は、取り締まりだけでなく被害者の救済を充実させる必要があるということだと認識している。
　指定商品・役務制については、ルールを強化するという観点で、どういう人、物がターゲットとなるかということを明確化するという面と裏腹な部分があり、従来から難しいといわれているが、過去２０年間で一度しかやっていなかった指定商品・役務の追加を、平成１１年以降、３度にわたり

行うということで、機動的な追加に努めさせていただいている。また、ただ単に一つの商品だけではなく、その関連商品も指定商品に追加することで、欠点をカバーしつつ実効的規制を課すようにしている。
ＩＴについては、これまでの迷惑メール対策や、インターネット通販の誤った認識で契約に至らないようにするといったような取り組みをしてきているので、出来る範囲で、執行の強化に取り組んでいきたい。]

○　製品の品質、安全性について、単品での安全性だけではなく、それらが集まった段階での誤使用等の問題も検討してもらいたい。

[単品の安全性に関しては、規格のイメージを作っていくのが難しいが、担当部局に伝えて検討したい。]

○　消費者への情報提供に関して、消費者団体の取り組みに関する記述があまりないのではないか。

[我が省は広報活動に関しても取り組んで来ているが、学校の現場や文部科学省、あるいは自治体との協力ということに関して重要視しており、充実させてきているつもりである。消費者団体での取り組みも認識しているので、そういった団体との連携も図っていきたい。]

○　最近は、ＩＳＯの会議等において、日本国内の基準が世界的に受け入れられてきており非常にうれしいことだが、ルールを実際に世の中に当てはめていくのは企業であり、その企業には大企業も中小企業もあるので、そういった企業の取組が重要。
「効能・効果」に関する部分について、こういう問題点をこういう風に解決したらいいだとか、そういう部分がないと、問題ばかり指摘して企業の新しい取組の芽を摘むことになるので、気を付けて欲しい。

[ＩＳＯ規格について、産業界の実態を表したものにすべきだというご指摘だが、過去の経緯も踏まえ、戦略を立てて取り組めるよう努力している。当然ながら産業界の方々の参画も必要で、鋭意努力しながらやっていこうと思っている。]
[効能・効果の件だが、小委員会の報告書の中でも、規範の明確性、具体性が非常に重要だということが指摘されており、そういったことも含めて、特定商取引小委員会で検討できるようにしていきたい。]

○　製品の危険情報等があればすぐに自治体に知らせてほしい。自治体は大体広報を持っており、自治体に住んでいる高齢者も印刷物を御覧になる方が

多い。地方自治体は３７００もあって大変だとは思うが、地方に行くと全く消費者行政を担当する部署もないようなところもあり、その部分を掘り起こすという意味でも、自治体を通じて消費者行政の網をめぐらすことを考えてほしい。

○　苦情相談件数が増えている中で、それらの質的な分析も必要になる。そうすれば、この先の政策にメリハリをつけることができるのではないか。

○　世の中のスピーディな動きが、産業界に十分伝わってない部分があるのではないか。これからの政策の動き、世の中の常識、世界の流れ、そういったものを産業界に十分インプットしてもらいたい。

出席者

【部会長】

森嶌　昭夫	財団法人 地球環境戦略研究機関	理事長

【委　員】

池森　賢二	社団法人 日本通信販売協会	会長（代理出席）
石戸谷　豊	日本弁護士連合会　消費者問題対策委員会	委員長
長見萬里野	財団法人 日本消費者協会	理事
加藤　真代	主婦連合会	副会長
篠原　　徹	日本商工会議所	常務理事（代理出席）
髙　　巖	麗澤大学　国際経済学部	教授
高芝　利仁	弁護士	
高橋　達直	株式会社　ライオン	代表取締役社長
田中　太郎	株式会社　近鉄百貨店	代表取締役社長
田中　利見	上智大学　経済学部	教授
南条　俊二	株式会社　読売新聞社	論説副委員長
野村　豊弘	学習院大学　法学部	教授
原　　昭邦	社団法人　日本訪問販売協会	会長
松本　恒雄	一橋大学大学院　法学研究科	教授
御船美智子	お茶の水女子大学大学院　生活科学部	教授
宮本　一子	社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会　消費生活研究所	所長
山中　博子	全国地域婦人団体連絡協議会	理事

【事務局】

青木　宏道	商務流通審議官
小川　秀樹	消費経済部長
前野　陽一	流通政策課長
川上　景一	消費経済政策課長
粕渕　　功	消費経済対策課長
山根　　啓	製品安全課長
櫻井　和人	取引信用課長
山内　　徹	工業標準調査室長